

RESOLUCIÓN 3 DE 2010

(julio 13)

Diario Oficial No. 47.799 de 12 de agosto de 2010

FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012>

Por medio de la cual se modifica el reglamento que establece el trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012, 'por medio de la cual se establece el reglamento del trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras', publicada en el Diario Oficial No. 48.531 de 23 de agosto de 2012

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

en uso de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el literal k del artículo 26 del Decreto 2757 de 1991, por el cual se aprueba la reforma de los estatutos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y,

CONSIDERANDO:

Primero. Que de conformidad con lo dispuesto en el literal k) del artículo 26 del Decreto 2757 de 1991, por el cual se aprueba la reforma de los estatutos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, corresponde a la Junta Directiva expedir las resoluciones y circulares necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

Segundo. Que en desarrollo de la potestad descrita en el numeral anterior, y con el propósito de adecuar el trámite interno del Derecho de Petición a las experiencias del Fondo y a su estructura organizacional, se considera necesario modificar algunos aspectos relacionados con el mismo, en consecuencia,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> El objeto de la presente resolución es modificar el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, consultas y quejas que se formulen al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras dentro del marco legal de su competencia.



ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Las peticiones, consultas y quejas que se presenten ante el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras se atenderán conforme a las normas legales que las

regulen y lo establecido en esta resolución. Los aspectos no regulados expresamente en tales normas se regirán por las disposiciones generales del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 3o. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> No estarán sujetos a la presente reglamentación los procedimientos especiales ordenados por la Ley para el trámite y decisión de los asuntos a cargo del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.



ARTÍCULO 4o. OBLIGACIONES DEL FONDO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras atenderá dentro del término legal:

1. Las peticiones respetuosas que le formulen los ciudadanos, en ejercicio del Derecho de Petición.
2. Las peticiones de información que se presenten en relación con las normas que regulan la actividad del Fondo y en particular sobre cualquier asunto que sea de su competencia, siempre y cuando no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o a la Ley.
3. Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones que le han sido asignadas legalmente, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
4. Las reclamaciones o quejas que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> En ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, relacionadas con los asuntos respecto de los cuales el Fondo tiene asignadas funciones legales. Tales peticiones podrán formularse en interés general o particular, en forma verbal, mediante escrito o por correo electrónico, y el Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario del Fondo será la dependencia encargada de que se atiendan dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al interesado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> El Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario del Fondo será la dependencia encargada de que se atiendan las consultas y peticiones verbales que se formulen, la cual determinará de acuerdo con el tema consultado el área a la que le solicitará la información necesaria para atender la solicitud, y de ser posible responderá en la misma forma de manera inmediata. En caso contrario, la respuesta deberá darse por escrito dentro del término señalado en el artículo [quinto](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO. Si el Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario del Fondo considera que la petición formulada de manera verbal debe consignarse por escrito teniendo en cuenta la naturaleza del asunto materia de la petición, podrá exigir al peticionario que la presente, de tal manera con el propósito de darle curso en la forma establecida en la presente resolución. Si el

interesado en una petición formulada verbalmente afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario dispondrá lo necesario para que se dé constancia de ella en forma sucinta y se radique en el Centro de Documentación del Fondo.



ARTÍCULO 7o. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Las peticiones que se formulen por escrito deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. La indicación de la entidad destinataria.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, caso en el cual deberá acompañar el correspondiente poder, con la indicación del lugar al cual se debe enviar la respuesta y su dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante y/o poderdante y el número de su documento de identidad.

PARÁGRAFO 1o. Las peticiones que se formulen por escrito se radicarán en el Centro de Documentación del Fondo, dependencia que deberá dejar constancia en el original y en la copia de haberse presentado, así como del día y hora de recibo de la misma en la entidad.

PARÁGRAFO 2o. Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta a las peticiones escritas, podrán ser firmadas por el Director, la Secretaría General, el Subdirector de Protección al Ahorro o el Jefe del Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario del Fondo.



ARTÍCULO 8o. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Si las informaciones o documentos que proporcione el peticionario al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal, escrita o por correo electrónico en que se haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que el Fondo decida. Desde el momento en que el interesado aporte la información solicitada comenzarán a correr nuevamente los términos pertinentes. Si el peticionario dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento del Fondo no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su petición.



ARTÍCULO 9o. PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Toda persona tendrá derecho a solicitar y a obtener acceso a la información sobre los asuntos dentro de los cuales desarrolla su objeto el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, y a que se le expidan copias de los documentos que contengan la misma, siempre que tal información no tenga el carácter de reservada, de acuerdo con las disposiciones legales.

Las peticiones relativas al derecho de información formuladas mediante escrito deberán ser contestadas dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo de la misma, por el

Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario. En relación con la solicitud de copias se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo [décimo tercero](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> De acuerdo con lo establecido en el artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo, las normas que regulen las funciones, naturaleza y estructura del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, así como la demás información pública de carácter general, sobre su funcionamiento, podrán ser consultadas por los interesados, mediante solicitud verbal, escrita o por correo electrónico, ante el Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario del Fondo. Cualquier persona tiene derecho a solicitar y obtener copia de tales normas, para lo cual tendrá en cuenta lo previsto en el artículo [décimo tercero](#) de la presente resolución respecto al costo de su expedición.



ARTÍCULO 11. CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Cualquier persona podrá formular consultas escritas, verbales o por correo electrónico al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras en relación con los asuntos a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Las consultas verbales deberán resolverse de forma inmediata si fuere posible. Si fueren formuladas por escrito o por correo electrónico, el Fondo tendrá un plazo de treinta (30) días para dar respuesta. Los conceptos del Fondo no comprometen su responsabilidad ni la adopción de decisiones futuras, así como tampoco serán de obligatorio cumplimiento y ejecución.



ARTÍCULO 12. QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionados con el funcionamiento de los servicios que presta el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley [190](#) de 1995, Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen. El Jefe del Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario dará a conocer la queja a la dependencia respectiva, la cual tomará las medidas a que haya lugar.

El Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario es la dependencia encargada de que se atiendan las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.



ARTÍCULO 13. COSTO DE LAS COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Cuando en ejercicio del Derecho de Petición se solicite la expedición de copias y estas exceden de un número de cinco (5), el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras cobrará por su expedición la suma de ciento noventa y seis pesos (\$196,00) moneda corriente por cada fotocopia, valor que se reajustará anualmente en un porcentaje igual al Índice de Precios al Consumidor certificado por el DANE en el año inmediatamente anterior.

Para tal efecto, el Fondo le informará al peticionario por escrito sobre la viabilidad de la expedición de las copias y sobre el valor total de las mismas, dentro de un plazo de diez (10) días contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva petición. El peticionario deberá efectuar el pago en la cuenta bancaria indicada por el Fondo, para lo cual tendrá un término de dos (2) meses contados a partir de la fecha en que reciba la comunicación del Fondo. Una vez efectuado el pago y acreditado ante el Fondo, mediante el comprobante de consignación, el Fondo expedirá y hará entrega de dichas copias. Si el peticionario no cancela el valor por la expedición de las

copias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su solicitud.



ARTÍCULO 14. FALTA DE COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> De conformidad con lo establecido en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente o, dentro del término de diez (10) días contados a partir de la recepción, si obró por escrito; en este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito dentro del mismo término al competente. Al peticionario se le entregará copia de la comunicación remisoria.



ARTÍCULO 15. ATENCIÓN AL PÚBLICO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Para estos propósitos el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras atenderá al público dentro del horario de 8:30 a. m. a 5:30 p. m. de lunes a viernes (días hábiles).



ARTÍCULO 16. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Los términos señalados en la presente resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumpla con los mismos.
2. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.
3. Cuando el Fondo requiera información o documentos adicionales para decidir, de acuerdo con lo establecido en el artículo [octavo](#) de la presente resolución.
4. Mientras el interesado no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo [décimo tercero](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 17. RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras tramitará y decidirá las peticiones que se formulen relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la Ley, sin perjuicio de la reserva consagrada en el numeral 3 del artículo [322](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.



ARTÍCULO 18. TRASLADO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Las decisiones del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras que resuelvan peticiones de información en sentido negativo, deberán contener las razones con base en las cuales se fundamenta la negativa, y se notificarán tanto al peticionario como al Ministerio Público.



ARTÍCULO 19. DEBIDO EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Con el fin de garantizar el debido ejercicio del Derecho de Petición, cuando un particular dirija una misma solicitud a más de una dependencia del Fondo, estas se tramitarán como una sola petición por el Departamento de Seguimiento y Atención al Usuario.

El Fondo contestará las peticiones reiteradas de un mismo interesado formuladas en relación con asuntos sobre los cuales haya dado respuesta a la misma persona, indicándole el sentido en que fueron atendidas las peticiones, a menos que se conozcan hechos nuevos que modifiquen la situación planteada.



ARTÍCULO 20. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Fondo, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca, si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición que permita identificar su objeto, a través de los mecanismos que para el efecto tuviere la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciera, se entenderá que desiste de la petición.



ARTÍCULO 21. RECHAZO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Habrá lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

1. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros, y
2. Cuando esta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado el Fondo y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan hechos nuevos.

En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual el Fondo no puede responder la petición.



ARTÍCULO 22. NEGATIVA DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Cuando el Fondo niegue la consulta de documentos, deberá dictar un acto administrativo motivado firmado por el Representante Legal, señalando el carácter de reservado de la información negada e indicando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento se le debe notificar al peticionario, de conformidad con lo previsto en los artículos [44](#) y [45](#) del Código Contencioso Administrativo. Si a pesar de esto el peticionario insiste en tener acceso al documento, el funcionario enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que este decida dentro de los (10) días hábiles siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985. Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.



ARTÍCULO 23. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución

derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> Las peticiones, consultas y quejas presentadas deberán contestarse con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en el artículo [76](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 24. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 2 de 2012> La presente resolución rige a partir de su publicación, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación conforme a lo dispuesto en el Decreto 770 de 1984, y deroga la Resolución 001 de 1996, la Circular Interna 003 de 2004 y las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., a 13 de julio de 2010.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

ÓSCAR IVÁN ZULUAGA ESCOBAR.

La Secretaria,

DINA MARÍA OLMOS APONTE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

